

**AHASS-CRM: APLIKASI CRM BERBASIS WEB DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN SERVICE POST-PURCHASE  
KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA PADA BENGKEL ASTRA  
HONDA AUTHORIZED SERVICE STATION (AHASS) 7689 BAM  
CIREBON**

**Febri Andriansyah**

---

**ABSTRAK**

Internet salah satu media komunikasi memiliki peran penting untuk memberikan informasi yang cepat dan akurat. Selain itu, dapat diakses di mana saja dan kapan saja. Sebagian besar perusahaan menggunakan hal ini untuk meningkatkan layanan mereka kepada pelanggan. Salah satu metode untuk meningkatkan layanan dengan menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM). Tujuan dari penelitian ini untuk mengembangkan aplikasi CRM berbasis web dan melakukan pengujian pada bengkel AHASS BAM 7689 Cirebon dalam upaya meningkatkan layanan purna jual kepada pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Web Information System Development Methodology* (WISDM) dan menggunakan batasan model *post-purchase* untuk mengembangkan aplikasi sesuai dengan kebutuhan. Penelitian ini menghasilkan aplikasi CRM berbasis *web* yang diberi nama AHASS-CRM dalam upaya meningkatkan layanan pelanggan di bengkel AHASS 7689 BAM Cirebon. Pengujian *Blackbox* dan UAT dilakukan untuk menguji aplikasi berbasis *web* pada sudut pandang teknis dan strategis. Berdasarkan uji *Blackbox*, hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi bekerja secara keseluruhan sesuai dengan kebutuhan. Hasil skor *User Acceptance Test* (UAT) menunjukkan skor intepretation adalah 75% yang berarti bahwa aplikasi dapat diterima dengan kategori baik.

Kata Kunci: Aplikasi berbasis *web*, CRM (*Customer Relationship Management*), Post-Purchase, *Web Information System Development Methodology* (WISDM), *Blackbox*, *User Acceptance Test* (UAT)

**AHASS-CRM: WEB BASED CRM APPLICATION TO IMPROVE  
MOTORCYCLE POST-PURCHASE SERVICE AT ASTRA HONDA  
AUTHORIZED SERVICE STATION (AHASS) 7689 BAM CIREBON**

**Febri Andriansyah**

---

**ABSTRACT**

Nowdays, the Internet plays important role for information exchange, so that it can be easily accessed anywhere and anytime. Most companies take this advantages to improve their services to the customers. One of the methods to increase the services is by implementing Customer Relationship Management (CRM). The purpose of this research is to develop a web based CRM application. This research also perform test at AHASS BAM 7689 workshop Cirebon in order to improve after sales services at the customer. The Web Information System Development Methodology (WISDM) is used to develop the application. However, the system is limited by post-purchase model in order to meet the requirements. This research has produce a web based application for improving customer AHASS 7689 BAM workshop in Cirebon. The blackbox test and User Acceptance Test (UAT) have succesfully conducted to test the application based on technical and strategical point of view. Based on Blackbox test, the result shows that the application meets all of the requirements. The UAT score shows the intrepretation score at 75%. This means the application can be accepted by AHASS's customers for improving services.

Keyword: Web Based Application, CRM (Customer Relationship Management), Post-Purchase, Web Information System Development Methodology (WISDM), Blackbox, User Acceptance Test (UAT)